

## 2.4

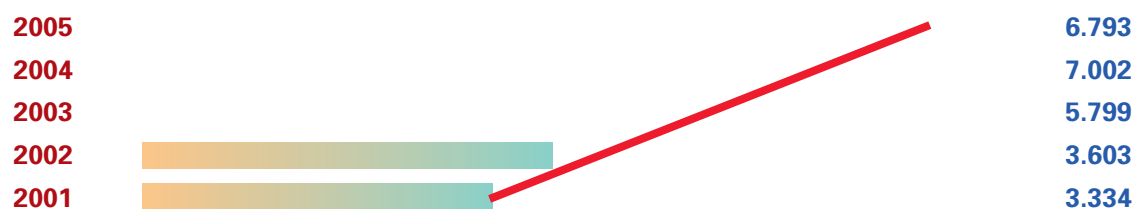
## SERVICIOS TELEFÓNICOS DE EMERGENCIA

## SERVICIOS TELEFÓNICOS DE APOYO

En la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha existen cuatro programas de atención telefónica que dan cobertura informativa sobre servicios, recursos y pautas de acción ante situaciones de malos tratos.

Servicio telefónico. TOTAL LLAMADAS	2001	2002	2003	2004	2005
900 100 114 Servicio Regional de Atención Permanente	2.699	2.796	4.612	5.306	4.854
629 168 309 M <sup>a</sup> de Padilla. Toledo	347	509	856	1.375	1.480
967 511 600 TAMM. Albacete	238	253	256	234	318
967 240 312 CAVAS. Agresiones sexuales. Albacete	50	45	75	87	141
<b>TOTALES</b>	<b>3.334</b>	<b>3.603</b>	<b>5.799</b>	<b>7.002</b>	<b>6.793</b>

Totales anuales. Llamadas en los servicios Atención Telefónica



## Servicio de Atención Permanente

# 900 100 114

El Servicio de Atención Permanente (900 100 114) es un servicio telefónico gratuito de ámbito regional. Está atendido por profesionales especializadas las 24 horas del día, con la finalidad de facilitar a las mujeres víctimas de violencia de género el acceso rápido, fácil y gratuito a los siguientes servicios:

- Información sobre las medidas a adoptar en caso de malos tratos y los recursos a los que pueden acceder
- Prestación de asistencia y derivación al recurso más adecuado
- Asesoramiento sobre sus derechos ante situaciones de emergencia por malos tratos

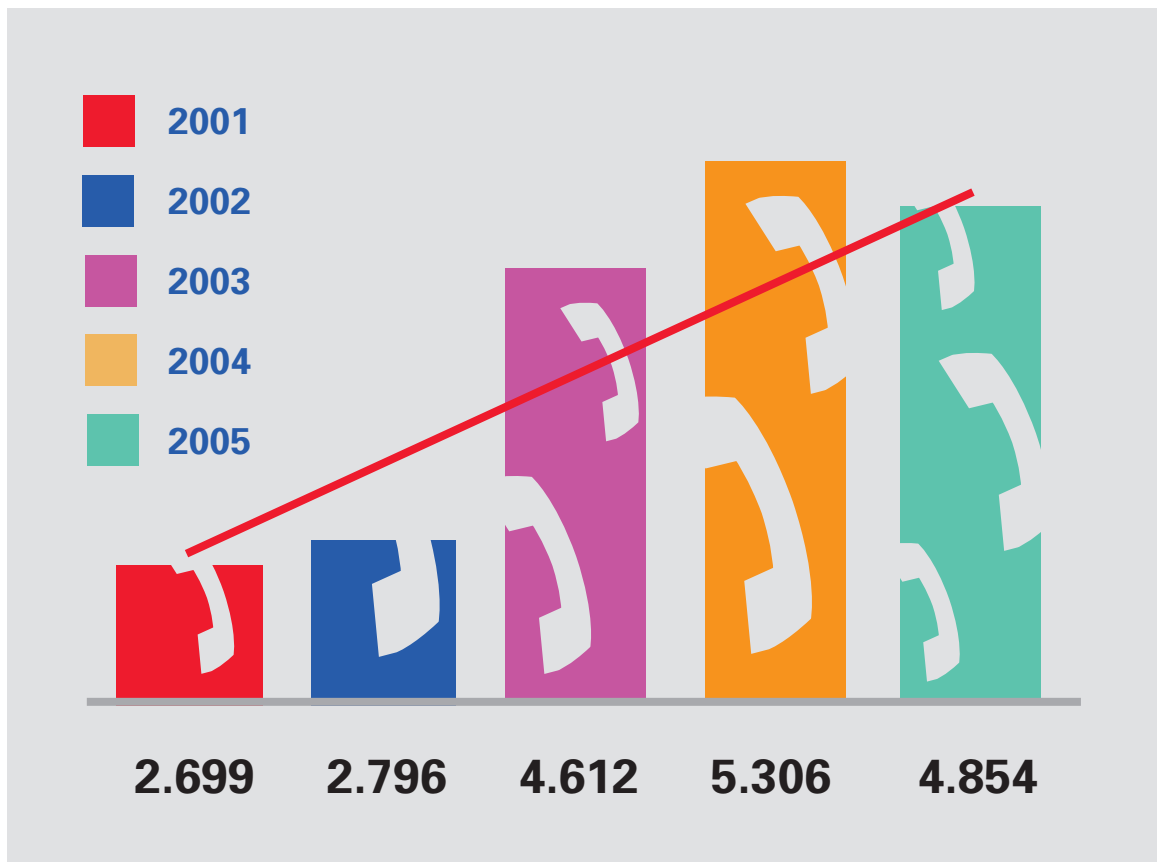
### Instituto de la Mujer de Castilla-La Mancha CONVENIO DE COLABORACIÓN

#### Nombre del programa Servicio de Atención Permanente (Línea 900 100 114)

Entrada al programa	Alta ambulatoria
Entidad que gestiona	<b>ASERCO</b>
Ámbito de actuación	Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha.
Recursos humanos	5 técnicos/as medios/as (jornada completa) incluida la figura del/a educador/a. 1 psicólogo/a a media jornada.
Beneficiarias	Mujeres y menores víctimas de violencia doméstica.
Servicios	- Información sobre las medidas a adoptar en caso de malos tratos y los recursos a los que pueden acceder. - Prestación de asistencia y derivación al recurso más adecuado. - Asesoramiento sobre sus derechos ante situaciones de emergencia por malos tratos.
Actuaciones	- Dar respuesta inmediata a las mujeres víctimas de malos tratos en situaciones de urgente necesidad, poniendo en conocimiento de las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad del Estado y Policía Local, la situación de inminente peligro para la integridad de la mujer.

Total llamadas / Secuencia anual

AÑOS	2001	2002	2003	2004	2005
Total de llamadas	2.699	2.796	4.612	5.306	4.854



A finales del año 2002 se crea la Línea de Atención a la Infancia, un servicio 900 convenido con ASERCO, la misma asociación que atiende el Servicio de Atención Permanente. Desde entonces todas las llamadas de menores recibidas en éste son derivadas al nuevo servicio especializado en la atención a menores. Los datos sobre las llamadas recibidas en la Línea de Atención a la Infancia se recogen en el último apartado de este mismo capítulo.

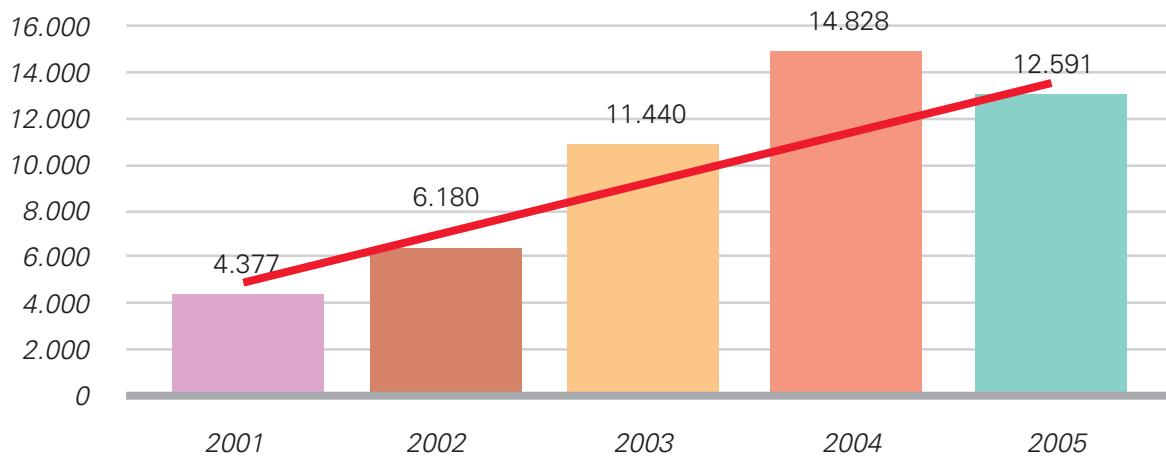
## DATOS GENERALES SOBRE DEMANDAS. COMPARATIVA ANUAL

Observación: Una misma llamada puede realizar varias demandas

En 2004 los indicadores sobre las demandas recibidas en el Servicio de Atención Permanente cambiaron, por lo que la comparativa anual se ha hecho sobre los totales de las áreas comunes en los cinco años. A continuación se muestran tablas con detalles de Demandas.

DEMANDAS/Comparativa anual	2001	2002	2003	2004	2005
Información jurídica	2.607	3.491	5.812	8.029	<b>6.824</b>
Información sobre recursos	738	1.476	3.443	3.368	<b>3.526</b>
Apoyo emocional	1.032	1.213	2.185	3.431	<b>2.241</b>
<b>Totales</b>	4.377	6.180	11.440	14.828	<b>12.591</b>

### TOTAL DEMANDAS. COMPARATIVA ANUAL



COMPARATIVA AÑOS

2004 / 2005

Decremento porcentual

**-15,91**

Desde la puesta en marcha de la Ley 5/2001, las demandas atendidas en el Servicio de Atención Permanente se han incrementado casi 188%



COMPARATIVA AÑOS

2001 / 2005

Incremento porcentual

187,66

### DEMANDAS POR ÁREAS. COMPARATIVA 2004/2005

DEMANDAS	2004	2005
malos tratos	4.654	3.890
denuncias	1.470	1.258
separación / divorcio	777	712
filiación	144	218
justicia gratuita	794	578
reclamación de pensiones	190	168
<b>Total Área de Información Jurídica</b>	<b>8.029</b>	<b>6.824</b>
Recursos de Acogida	941	905
Recursos de Orientación e Información	2.187	2.480
Otros Programas	240	141
<b>Total Área Información sobre Recursos</b>	<b>3.368</b>	<b>3.526</b>
<b>Apoyo emocional</b>	<b>3.431</b>	<b>2.241</b>
<b>Delitos contra la libertad sexual</b>	<b>65</b>	<b>33</b>
<b>TOTAL DEMANDAS</b>	<b>14.893</b>	<b>12.624</b>

## QUIÉN REALIZÓ LA LLAMADA. COMPARATIVA 2004 / 2005

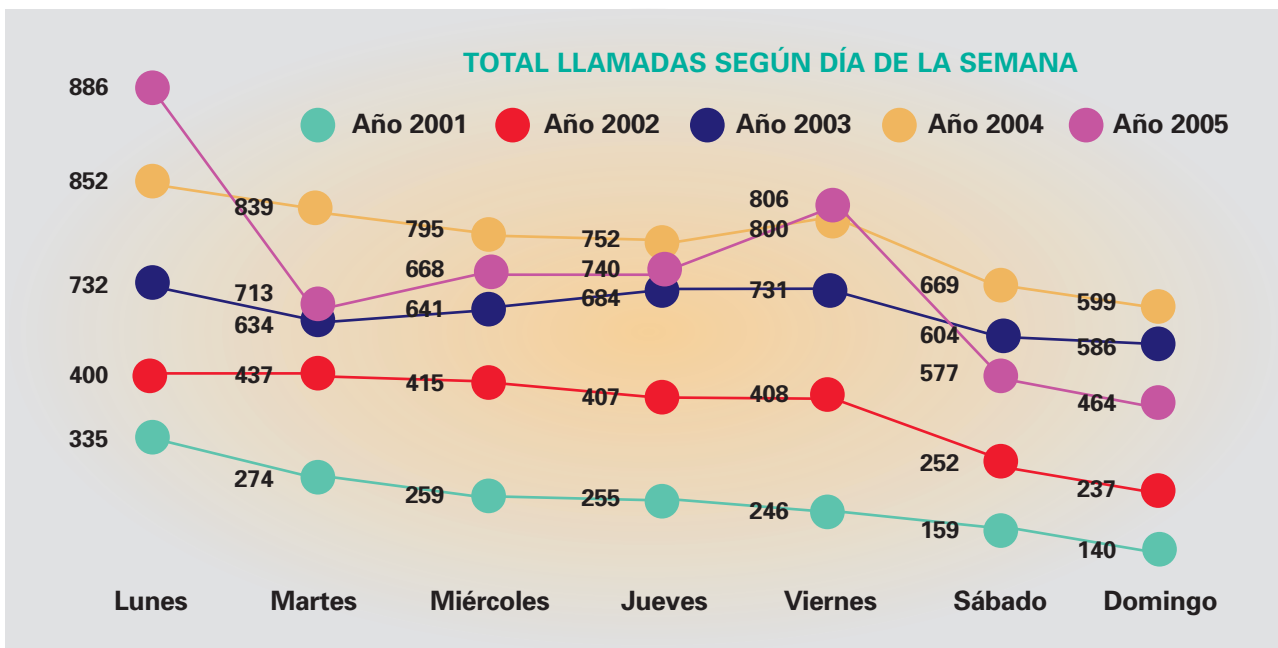
Quién realizó la llamada	2004	2005
<b>Interesada</b>	<b>2.557</b>	<b>2.296</b>
<b>Familiares / Personas Amigas</b>	<b>664</b>	<b>318</b>
Policía Judicial	114	39
Guardia Civil	208	187
Policía Local	87	95
Policía Nacional	166	151
<b>Total Fuerzas de Orden Público</b>	<b>575</b>	<b>472</b>
<b>Juzgados</b>	<b>96</b>	<b>77</b>
<b>Teléfono de Emergencias 112</b>	<b>479</b>	<b>248</b>
Centros de la Mujer	345	478
Servicio Central y Provinciales del Instituto de la Mujer	258	349
Servicios Sociales Básicos	124	185
Casas de Acogida y Centros de Urgencia	208	378
Servicios Sanitarios	0	30
Asociación de Mujeres Juristas Themis	0	23
<b>Total Profesionales</b>	<b>935</b>	<b>1.443</b>
<b>TOTAL LLAMADAS</b>	<b>5.306</b>	<b>4.854</b>

## DERIVACIÓN A OTROS RECURSOS DESDE EL SERVICIO DE ATENCIÓN PERMANENTE

Derivaciones	2001	2002	2003	2004	2005
Servicios Sociales de Base	176	363	460	449	391
Servicios Sociales Especializados	668	1.041	2.031	2.662	609
Fuerzas de Seguridad	126	171	368	397	478
Centros de Salud	38	96	149	161	114
Juzgados	57	41	111	162	91
Recursos de Acogimiento y 112	---	---	538	362	540
Asoc. de Mujeres Juristas 'Themis'	---	---	---	---	133
<b>Totales</b>	<b>1.065</b>	<b>1.712</b>	<b>3.579</b>	<b>4.193</b>	<b>2.356</b>

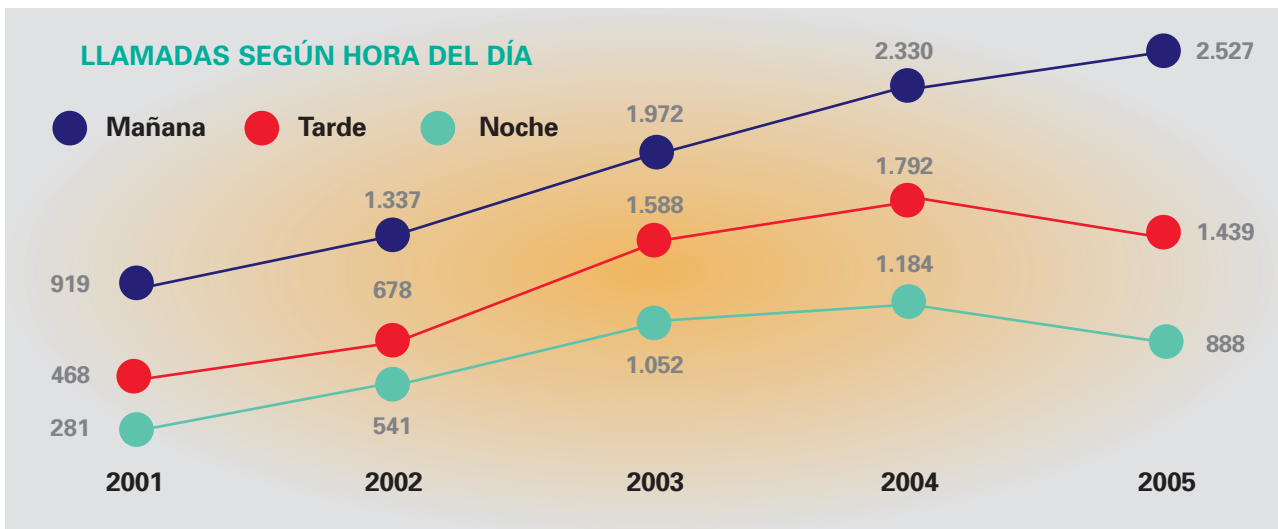
## LLAMADAS SEGÚN DÍA DE LA SEMANA

Días de la semana	2001	2002	2003	2004	2005
lunes	335	400	732	852	886
martes	274	437	634	839	713
miércoles	259	415	641	795	668
jueves	255	407	684	752	740
viernes	246	408	731	800	806
sábado	159	252	604	669	577
domingo	140	237	586	599	464
<b>Totales</b>	<b>1.668</b>	<b>2.556</b>	<b>4.612</b>	<b>5.306</b>	<b>4.854</b>



### LLAMADAS SEGÚN HORA DEL DÍA

Horas	2001	2002	2003	2004	2005
mañana	919	1.337	1.972	2.330	<b>2.527</b>
tarde	468	678	1.588	1.792	<b>1.439</b>
noche	281	541	1.052	1.184	<b>888</b>
<b>Totales</b>	<b>1.668</b>	<b>2.556</b>	<b>4.612</b>	<b>5.306</b>	<b>4.854</b>



## OTROS SERVICIOS DE ATENCIÓN TELEFÓNICA

### SERVICIO DE ATENCIÓN A LAS MUJERES MALTRATADAS (TAMM)

**Número de Teléfono:**

**967 511 600 / 900 713 926**

**Entidad: Asociación de Mujeres Separadas y Divorciadas (AMUSYD)**

**Ámbito de cobertura: Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha**

**Carácter permanente: 24 horas**

Procedencia de las llamadas	2001	2002	2003	2004	2005
Instituciones y organismos	69	86	93	90	<b>146</b>
Particulares	169	167	163	144	<b>192</b>
<b>Total atendidas</b>	<b>238</b>	<b>253</b>	<b>256</b>	<b>234</b>	<b>338</b>

#### ¿Quién efectúa la llamada?

AÑO	DATOS ABSOLUTOS					PORCENTAJES				
	2001	2002	2003	2004	2005	2001	2002	2003	2004	2005
Interesada	142	142	140	114	<b>135</b>	84,02	85,03	85,89	79,17	<b>70,31</b>
Familiar	24	15	12	23	<b>28</b>	14,20	8,98	7,36	15,97	<b>14,58</b>
Persona amiga y/o vecina	3	8	9	4	<b>16</b>	1,78	4,79	5,52	2,78	<b>8,33</b>
Otros	0	2	2	3	<b>13</b>	0,00	1,20	1,23	2,08	<b>6,77</b>
<b>Total</b>	<b>169</b>	<b>167</b>	<b>163</b>	<b>144</b>	<b>192</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>

## ¿Dónde se deriva?

Derivaciones	2001	2002	2003	2004	2005
Área Jurídica	84	78	87	52	<b>59</b>
Área Psicológica	50	44	62	69	<b>70</b>
Servicios Sociales	0	2	6	15*	<b>2*</b>
Otros	52	67	45	26	<b>47</b>

## Tipo de maltrato / situación de riesgo

Tipo de maltrato:	2001	2002	2003	2004	2005
Físico/Psíquico	87	91	67	77	<b>96</b>
Psíquico	82	71	96	67	<b>64</b>
Situación de Riesgo	2001	2002	2003	2004	2005
Protegida	164	165	165	137	<b>155</b>
Peligro inminente	5	2	2	7	<b>18</b>

\* Incluye derivaciones a Servicios Sociales de Base y a Centros de la Mujer.

**TELÉFONO DE AYUDA A LA MUJER 24 HORAS****Número de Teléfono:****629 16 83 09****Entidad: Asociación de Mujeres María de Padilla****Ámbito de cobertura: Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha****Carácter permanente: 24 horas**

Teléfono del S.A.M. (Servicio Ayuda Mujeres)	2001	2002	2003	2004	2005
Malos tratos	212	305	856	1.030	1.107
Otros*	135	204	302	345	373
<b>Total</b>	<b>347</b>	<b>509</b>	<b>1.158</b>	<b>1.375</b>	<b>1.480</b>

\*En el apartado "Otros" se han atendido llamadas sobre diversos temas como empleo, trámites legales y seguimiento de casos.

**TELÉFONO DEL CENTRO DE ASISTENCIA A VÍCTIMAS DE AGRESIONES SEXUALES (CAVAS)****Número de Teléfono:****967 24 03 12****Entidad: Asociación Prodefensa y Ayuda a la Mujer ADAM****Ámbito de cobertura: Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha****Horario: de 9:30 a 13:30 horas de lunes a viernes.****Servicio de contestador y teléfono móvil para casos de urgencia.**

	2001	2002	2003	2004	2005
<b>TOTAL LLAMADAS DE VÍCTIMAS</b>	50	45	75	87	141

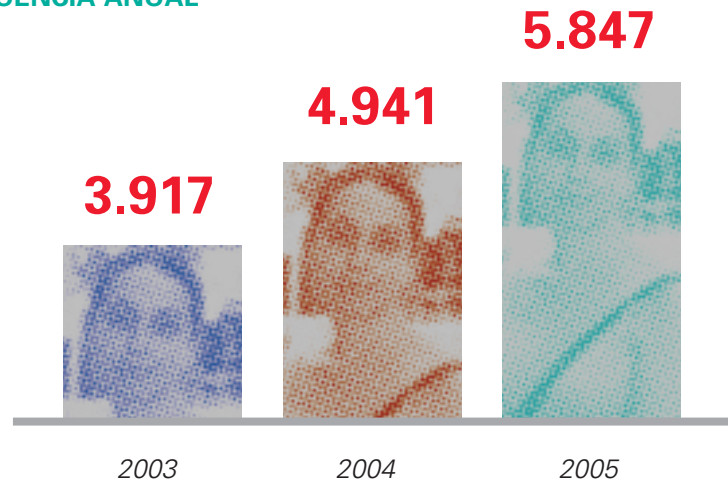
## LÍNEA DE ATENCIÓN A LA INFANCIA

Las consultas a este Servicio hacen alusión a problemas asociados a las relaciones de pareja, las relaciones entre iguales, problemas psicológicos, trastornos de la alimentación, orientación sexual, adicciones, violencia, empleo, malos tratos, agresiones sexuales, embarazos no deseados, dificultades en las relaciones parentales, inmigración, dificultades para la emancipación, acogimiento, procedimientos para la adopción y asesoramientos legales, así como recursos para el ocio y tiempo libre y voluntariado.

En las llamadas se presta apoyo emocional y orientación. Se trata de dar pautas determinadas sobre el problema o la necesidad presentada.

	2003	2004	2005
<b>NÚMERO TOTAL DE LLAMADAS RECIBIDAS:</b>	3.917	4.941	5.847

### TOTAL LLAMADAS. SECUENCIA ANUAL



Con respecto al año pasado la Línea de Atención a la Infancia incrementó el número de llamadas atendidas en 18,34 puntos porcentuales.

COMPARATIVA AÑOS	2004 / 2005
Incremento porcentual	18,34

Desde la puesta en marcha del servicio, las llamadas se han incrementado un 49,27%

COMPARATIVA AÑOS	2003 / 2005
Incremento porcentual	49,27

### LLAMADAS SEGÚN LA EDAD

LLAMADAS SEGÚN EDAD	% 2003	% 2004	% 2005
0-4 años*	1,00	1,34	<b>1,16</b>
5-7 años*	1,46	1,30	<b>1,24</b>
8-12 años	8,09	9,93	<b>10,20</b>
13-16 años	36,20	55,35	<b>57,31</b>
> 16 años	42,84	28,54	<b>27,77</b>
anónimos	10,19	3,53	<b>2,32</b>
<b>Total</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

\*Se han incluido para estos tramos de edad las llamadas realizadas por padres, madres o tutores cuando la consulta era referida a cuestiones que afectaban a menores de estas edades.

### LLAMADAS SEGÚN LA PERSONA QUE LA REALIZA

Personas que realizan la llamada	% 2003	% 2004	% 2005
Familiares	6,43	6,21	<b>12,49</b>
Menores	80,37	88,75	<b>82,40</b>
F.O.P	1,07	0,47	<b>0,39</b>
Admón.	1,23	1,30	<b>1,37</b>
Anónimos	6,64	—	<b>0</b>
112	1,56	1,46	<b>0,91</b>
Otros	2,71	1,82	<b>2,45</b>
<b>Total</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>	<b>100,00</b>

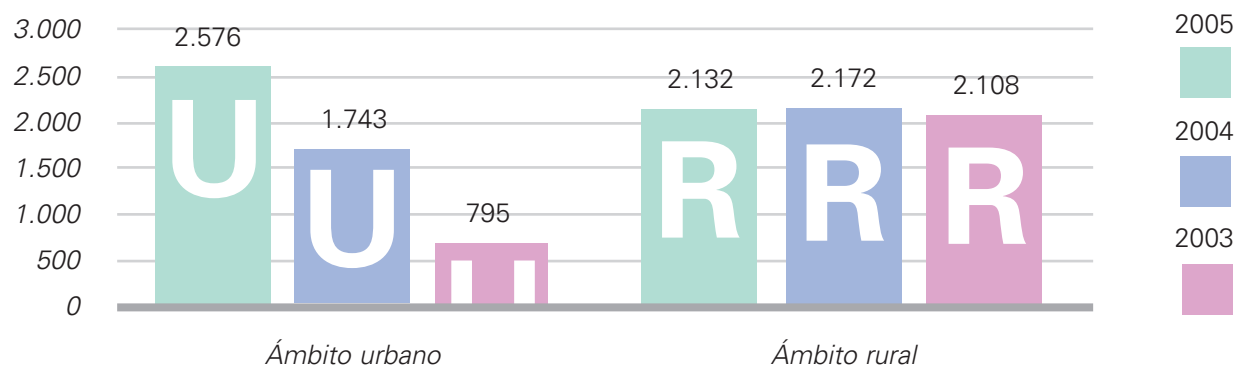
## PROCEDENCIA DE LAS LLAMADAS

	2003			2004			2005		
	Ámbito rural	Ámbito urbano	TOTAL	Ámbito rural	Ámbito urbano	TOTAL	Ámbito rural	Ámbito urbano	TOTAL
Albacete	398	125	523	338	356	694	323	376	699
Ciudad Real	638	101	739	402	204	606	328	352	680
Cuenca	525	139	664	592	347	939	461	625	1.086
Guadalajara	257	195	452	276	346	622	254	560	814
Toledo	290	235	525	564	490	1.054	766	663	1.429
Otras Comunidades	-	-	146	-	-	596	-	-	676
Anónimos	-	-	868	-	-	430	-	-	463
<b>Total</b>	<b>2.108</b>	<b>795</b>	<b>3.917</b>	<b>2.172</b>	<b>1.743</b>	<b>4.941</b>	<b>2.132</b>	<b>2.576</b>	<b>5.847</b>

## Procedencia de las llamadas / TOTALES CASTILLA-LA MANCHA

PROCEDENCIA	2003	2004	2005
Ámbito rural	2.108	2.172	2.132
Ámbito urbano (capitales de provincia)	795	1.743	2.576
<b>TOTALES</b>	<b>2.903</b>	<b>3.915</b>	<b>4.708</b>

## Procedencia de las llamadas CLM. TOTALES



## LLAMADAS SEGÚN DÍA DE LA SEMANA

Días de la semana	2004		2005	
	Absolutos	Porcentajes	Absolutos	Porcentajes
Lunes	710	14,37	819	14,01
Martes	624	12,63	803	13,73
Miércoles	672	13,60	772	13,20
Jueves	699	14,15	803	13,73
Viernes	868	17,57	968	16,56
Sábado	766	15,50	950	16,25
Domingo	602	12,18	732	12,52
<b>Totales</b>	<b>4.941</b>	<b>100,00</b>	<b>5.847</b>	<b>100,00</b>

TIPO DE CONSULTA  
(respuesta múltiple)

Tipo de consulta	2003		2004		2005	
	Absolutos	Porcentajes	Absolutos	Porcentajes	Absolutos	Porcentajes
de escucha	3.566	91,04	4.724	95,61	5.080	86,88
de derivación	1.087	27,75	1.824	36,92	2.232	38,17
apoyo y orientación	2.419	61,76	3.730	75,49	3.976	68,00
seguimiento	1.342	34,26	952	19,27	724	12,38
información LAI	212	5,41	634	12,83	993	16,98
<b>Totales</b>	<b>8.626</b>		<b>11.864</b>		<b>13.005</b>	

## Tipo de información que solicitan (respuesta múltiple)

los % están calculados sobre el total anual de llamadas	2003		2004		2005	
	Absolutos	Porcentajes	Absolutos	Porcentajes	Absolutos	Porcentajes
relación de pareja	599	15,29	627	12,69	464	7,94
relación con iguales	558	14,25	637	12,89	620	10,60
problemas psicológicos	363	9,27	178	3,60	169	2,89
estudios	186	4,75	425	8,60	269	4,60
orientación sexual	557	14,22	1.513	30,62	1.428	24,42
adicciones	147	3,75	424	8,58	287	4,91
violencia	36	0,92	46	0,93	102	1,74
malos tratos físicos	122	3,11	144	2,91	132	2,26
malos tratos psicológicos	88	2,25	86	1,74	39	0,67
empleo	248	6,33	87	1,76	28	0,48
abuso sexual	33	0,84	24	0,49	26	0,44
acoso sexual	11	0,28	20	0,40	15	0,26
enfermedades orgánicas	61	1,56	100	2,02	108	1,85
embarazos	107	2,73	240	4,86	220	3,76
relaciones parentales	308	7,86	328	6,64	275	4,70
asesoramiento legal	165	4,21	14	0,28	141	2,41
inmigración	5	0,13	8	0,16	11	0,19
emancipación	14	0,36	18	0,36	20	0,34
procesos de tutelas	20	0,51	75	1,52	96	1,64
régimen de visitas	16	0,41	65	1,32	67	1,15
acogimiento	6	0,15	2	0,04	5	0,09
adopción	10	0,26	10	0,20	7	0,12
otros	94	2,40	111	2,25	0	0
agradecimientos	26	0,66	53	1,07	98	1,68
trastornos alimentación	7	0,18	31	0,63	16	0,27
ocio y tiempo libre	91	2,32	196	3,97	252	4,31
abandono/desamparo			14	0,28	33	0,56
situación de riesgo			18	0,36	38	0,65
denuncias			42	0,85	79	1,35
desarrollo evolutiva menores					230	3,93
vivienda			1	0,02		
otros	492	12,56	491	9,94	1.069	18,28

Extracto de la tabla anterior con los datos de las LLAMADAS RELACIONADAS DIRECTAMENTE CON VIOLENCIA DE GÉNERO, a través de la Línea de Atención a la Infancia.

Llamadas relacionadas con violencia de género	2003			2004			2005		
	1	2	3	4	5	6	7	8	9
relación de pareja	599	15,29	60,14	627	12,69	52,82	464	7,94	46,49
abuso sexual	33	0,84	3,31	24	0,49	2,02	26	0,44	2,61
acoso sexual	11	0,28	1,10	20	0,40	1,68	15	0,26	1,50
violencia	36	0,92	3,61	46	0,93	3,88	102	1,74	10,22
malos tratos físicos	122	3,11	12,25	144	2,91	12,13	132	2,26	13,23
malos tratos psicológicos	88	2,25	8,84	86	1,74	7,25	39	0,67	3,91
embarazos	107	2,73	10,74	240	4,86	20,22	220	3,76	22,04
<b>TOTAL</b>	<b>996</b>	<b>25,42</b>	<b>100,00</b>	<b>1.187</b>	<b>24,02</b>	<b>100,00</b>	<b>998</b>	<b>17,07</b>	<b>100,00</b>

1. Número de llamadas
2. (% sobre el total llamadas 3.917)
3. (% sobre el total llamadas relacionadas)
4. Número de llamadas
5. (% sobre el total llamadas 4.941)
6. (% sobre el total llamadas relacionadas)
7. Número de llamadas
8. (% sobre el total llamadas 5.847)
9. (% sobre el total llamadas relacionadas)

**DERIVACIÓN DE LA LLAMADA (una misma llamada puede ser derivada a más de un recurso)**

DERIVACIÓN LLAMADA	2004		2005	
	Absolutos	Porcentajes	Absolutos	Porcentajes
Servicios sociales base	139	2,81	142	2,43
Menores B.S.	8	0,16	37	0,63
Menores Urgencias	19	0,38	17	0,29
Centro de Salud	367	7,43	357	6,11
Empleo	3	0,06	1	0,02
Vivienda	2	0,04	0	0,00
Educación	103	2,08	50	0,86
FOP	47	0,95	55	0,94
Juzgados	12	0,24	16	0,27
112	49	0,99	91	1,56
EAD	32	0,65	17	0,29
FAD	53	1,07	96	1,64
COAT	12	0,24	21	0,36
CIFOS	96	1,94	11	0,19
Teléfono orientación sexual	171	3,46	396	6,77
Planificación Familiar	75	1,52	80	1,37
Mediación Familiar	29	0,59	33	0,56
ANFORMAD	10	0,20	15	0,26
Defensor del Menor	14	0,28	24	0,41
Defensor del Pueblo	9	0,18	5	0,09
Centro Mujer	41	0,83	46	0,79
Línea Mujer	28	0,57	15	0,26
ADANER	6	0,12	2	0,03
Otras CC.AA.	227	4,59	322	5,51
Psicopedagoga LIA	160	3,24	227	3,88
Psicóloga LIA	146	2,95	230	3,93
Abogada LIA	173	3,50	213	3,64
LIA	168	3,40	390	6,67
otros	60	1,21	15	0,26
Coordinadora LIA	5	0,10	9	0,15
ADEVIDA	4	0,08	0	0,00

## DERIVACIÓN DE LA LLAMADA (una misma llamada puede ser derivada a más de un recurso)

## Continuación

DERIVACIÓN LLAMADA	2004		2005	
	Absolutos	Porcentajes	Absolutos	Porcentajes
BOLOBOLO	51	1,03	7	0,12
Salud Infantil/Juvenil	4	0,08	32	0,55
Consulta Joven	7	0,14	11	0,19
Triángulo Juventud	31	0,63	0	0,00
CAVES	41	0,83	0	0,00
Programa a tiempo	4	0,08	0	0,00
Asociación Drogodependencia	1	0,02	1	0,02
Cruz Roja	1	0,02	1	0,02
Servicio Inmigrante	1	0,02	0	0,00
Programa Alcazul	6	0,12	0	0,00
Voluntariado	1	0,02	1	0,02
ATEG	1	0,02	0	0,00
Centro Informativo Juvenil	2	0,04	0	0,00
Cero 12	3	0,06	13	0,22
Apoyo Familias Especiales	1	0,02	0	0,00
Familias Monoparentales	1	0,02	0	0,00
AMPA	1	0,02	0	0,00
Ayuntamiento	1	0,02	2	0,03
MOPU	1	0,02	0	0,00
Colegio de abogados			1	0,02
Aldeas infantiles			1	0,02
Punto de encuentro			3	0,05
Instituto de la mujer			2	0,03
Farmacia			4	0,07
Dirección General Familia			4	0,07
Orientador/a Instituto			17	0,29

## Servicio de Atención de Urgencias

# 112

## de Castilla-La Mancha

El Servicio 112 depende de la Dirección General de Protección Ciudadana de la Consejería de Administraciones Públicas. Este servicio está enmarcado en normativas legales europeas, estatales y de la Región castellano-manchega.

El Consejo de las Comunidades Europeas 91/396/CEE de 29 de Julio insta a los Estados miembros a velar para que se introduzca el número 112 como número de llamada de urgencia único europeo y a adoptar las medidas necesarias para garantizar que dichas llamadas reciban la respuesta y atención apropiadas.

El decreto 903/1997, de 16 de Junio, regula el acceso, mediante redes de telecomunicaciones, al servicio de atención de llamadas de urgencias a través del número telefónico 112 y atribuye a las Comunidades Autónomas la prestación del servicio.

Asimismo el decreto 125/2000, de 18 de julio, regula la implantación del Servicio de Atención a Urgencias a través del Teléfono Único Europeo de Urgencias 112 en Castilla-La Mancha. Además se enmarca en el Plan de Protección Ciudadana aprobado por Consejo de Gobierno el día 14 de noviembre del año 2000.

### Objetivos del Servicio

El objetivo esencial del servicio es atender la demanda ante situaciones de Urgencia y Emergencia, solicitada por la ciudadanía y/o visitantes, en el ámbito de la Comunidad de Castilla – La Mancha, 24 horas al día, los 365 días del año.

### Centro Coordinador

El Centro Coordinador 112 de Castilla – La Mancha es un centro integral (están presentes todos los sectores), estructurado (existe una organización y planificación de las actuaciones de estos sectores), de atención y coordinación (coordinación efectiva de los intervinientes para lograr una mayor eficiencia) de urgencias y emergencias (tiene vocación de recibir las llamadas de emergencia y, además, las de urgencia subjetiva, sin que ello presuponga el tipo de respuesta que se asigne), y dinamizador de este ámbito.

## LLAMADAS RECIBIDAS EN EL SERVICIO 112 RELACIONADAS CON VIOLENCIA DOMÉSTICA

### 1. MOTIVO DE LA LLAMADA. SECUENCIA ANUAL Y PORCENTAJES

En 2005 se ha producido un importante aumento en las llamadas por “amenazas”, que ha supuesto casi el 66% del total de las recibidas en el año.

MOTIVO DE LA LLAMADA	Nº 2004	% 2004	Nº 2005	% 2005
Agresiones	582	54,91	<b>686</b>	<b>16,56</b>
Malos tratos psicológicos	229	21,60	<b>452</b>	<b>10,91</b>
Otros casos	116	10,94	<b>143</b>	<b>3,45</b>
Amenazas	48	4,53	<b>2.728</b>	<b>65,86</b>
Menores	32	3,02	<b>41</b>	<b>0,99</b>
No entrega de menor en hora	19	1,79	<b>26</b>	<b>0,63</b>
Solicita protección policial	15	1,42	<b>29</b>	<b>0,70</b>
Abandono domicilio	12	1,13	<b>17</b>	<b>0,41</b>
Denuncias	6	0,57	<b>18</b>	<b>0,43</b>
Sexuales	1	0,09	<b>2</b>	<b>0,05</b>
<b>Total llamadas</b>	<b>1.060</b>	<b>100,00</b>	<b>4.142</b>	<b>100,00</b>

**Con respecto al año anterior se ha producido un incremento de las llamadas recibidas en el 112 relacionadas con violencia contra las mujeres de más del 290%**

COMPARATIVA AÑOS	2004 / 2005
Incremento porcentual	290,75

## 2. RECURSOS UTILIZADOS Y NÚMERO DE INTERVENCIONES. SECUENCIA ANUAL Y PORCENTAJES

Los recursos más utilizados para atender las demandas telefónicas fueron las Fuerzas de Seguridad, que intervinieron en más del 95% de los casos, según datos de 2005.

Nº INTERVENCIONES / RECURSOS UTILIZADOS	Nº 2004	% 2004	Nº 2005	% 2005
Ambulancia Asistencial	48	5,76	71	2,33
Ambulancia Medicalizada	5	0,60	10	0,33
Vehículo de Asistencia Médica	0	0,00	1	0,03
Serv. Médico de Atención Primaria	0	0,00	3	0,10
Serv. Médico de Urgencia	9	1,08	42	1,38
Guardia Civil	402	48,20	1.414	46,44
Policía Nacional	285	34,17	1.162	38,16
Policía Local	52	6,24	338	11,10
Cruz Roja	1	0,12	0	0,00
Multisectorial / Otros	32	3,84	4	0,13
<b>Total intervenciones</b>	<b>834</b>	<b>100,00</b>	<b>3.045</b>	<b>100,00</b>

**El número de intervenciones de los recursos intervinientes se ha incrementado en más del 265%**

COMPARATIVA AÑOS	2004 / 2005
Incremento porcentual	265,11